SISAČKI VODOVOD d.o.o.
za opskrbu pitkom vodom, odvodnju
i pročišćavanje otpadnih voda
SISAK, Obala Ruđera Boškovića 10

URBROJ: 2176/05-13-25-2230
Sisak, 27. svibnja 2025. godine

Sukladno odredbama članka 26. Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22 i 59/23) i na temelju ovlaštenja iz članka 34. Društvenog ugovora društva SISAČKI VODOVOD d.o.o., za opskrbu pitkom vodom, odvodnju i pročišćavanje otpadnih voda, Obala Ruđera Boškovića 10, 44000 Sisak OIB: 84218628128, zastupano po direktorici Društva dana 27.05.2025. godine donosi

POSLOVNIK

o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača

I OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Poslovnikom o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Poslovnik) uređuje se unutarnje ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način rada Povjerenstva za reklamacije potrošača (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) u trgovačkom društvu SISAČKI VODOVOD d.o.o. za opskrbu pitkom vodom, odvodnju i pročišćavanje otpadnih voda, Obala Ruđera Boškovića 10, 44000 Sisak, OIB: 84218628128 (u daljnjem tekstu: Društvo).

Članak 2.

Odredbe ovog Poslovnika obvezuju sve organizacijske cjeline, sve članove Povjerenstva i druge osobe koje sudjeluju u radu na sjednicama Povjerenstva.

Članak 3.

Poslovnikom se uređuje:
- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- sjedište Povjerenstva
- uloga stručnih službi Društva
- djelokrug i način rada Povjerenstva
- sazivanje i održavanje sjednica
- javnost rada
- prava i obveze članova Povjerenstva
- završne odredbe.

II SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 4.

1. Povjerenstvo se sastoji od pet članova i to:
   - jednog člana Povjerenstva predlažu udruge za zaštitu potrošača
   - četiri člana Povjerenstva se određuje iz reda zaposlenih radnika.
2. Članove Povjerenstva odlukom imenuje direktorica Društva.
3. Mandat članovima Povjerenstva traje četiri godine, a članovi mogu biti ponovno imenovani za sljedeće mandatno razdoblje.
4. Na prvom sastanku Povjerenstvo bira predsjednika i zamjenika.
5. Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:
   - na vlastiti zahtjev
   - opozivom na prijedlog predlagatelja
   - prestankom radnog odnosa za člana Povjerenstva imenovanog iz reda radnika Društva
   - drugim opravdanim razlogom.
6. U slučaju razrješenja člana, na njegovo mjesto imenuje se novi član Povjerenstva.

III SJEDIŠTE POVJERENSTVA

Članak 5.

Sjedište Povjerenstva je u sjedištu Društva u Sisku, Obala Ruđera Boškovića 10.

Članak 6.

Za Povjerenstvo je otvorena adresa elektroničke pošte: prigovori@sisackivodovod.hr .

IV DJELOKRUG RADA POVJERENSTVA

Članak 7.

1. Povjerenstvo obavlja poslove u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača i drugim propisima kojima se uređuje područje zaštite potrošača.
2. Povjerenstvo raspravlja i odlučuje o zaprimljenim reklamacijama potrošača.
3. Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na pružanje usluga iz registriranih djelatnosti.
4. Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku, uključivo elektroničkim putem ili usmeno na zapisnik.
5. Prigovore u prvom stupnju rješavaju stručne službe isporučitelja usluge iz djelatnosti Društva u roku propisanom internim aktima Društva.
6. Reklamacije potrošača Povjerenstvo rješava kao drugostupanjsko tijelo.
7. Reklamaciju potrošača Povjerenstvu podnosi stručna služba isporučitelja usluge iz djelatnosti, ako reklamaciju nije u prvostupanjskom postupku riješila na zadovoljstvo potrošača, odnosno kompromisno. O tome u pisanom obliku obavještava podnositelja reklamacije.
8. Ako je reklamacija manjkava, stručna služba isporučitelja usluge će kod provođenja postupka od podnositelja reklamacije zatražiti nadopunu reklamacije u roku od 15 dana.
9. U vezi s prigovorom odnosno reklamacijom koja se odnosi na javne usluge Društva potrošač može pokrenuti sudski ili izvansudski postupak tek nakon što je iscrpio pravni put iz ovoga članka ili postupak utvrđen zakonom kojim se uređuje opći upravni postupak u odnosu na zaštitu od postupanja pružatelja javnih usluga.

Članak 8.

Reklamacijom u smislu odredaba ovog Poslovnika smatra se naročito:
- netočno očitavanje glavnog vodomjera
- pogrešna primjena cjenika za obavljane usluge
- pogrešno obračuna cijena priključenja građevine na komunalnu infrastrukturu
- nestručno, nekvalitetno i nepotpuno obavljeni radovi
- ostale reklamacije vezane uz obavljanje djelatnosti Društva.

Članak 9.

Odlučujući o reklamaciji Povjerenstvo može:
- preinačiti prvostupanjsku odluku i prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja
- odbiti reklamaciju kao neosnovanu i potvrditi prvostupanjsku odluku stručne službe isporučitelja usluge u Društvu
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke do prikupljanja dodatnih podataka u roku od 8 dana, o čemu se obavještava podnositelj reklamacije.

Povjerenstvo mora pisanim putem odgovoriti potrošačima na zaprimljene reklamacije i to u roku od 30 dana od dana zaprimanja reklamacije.

V NAČIN RADA POVJERENSTVA

Članak 10.

1. Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.
2. Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom.
3. Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva, a zamjenik predsjednika Povjerenstva u odsutnosti predsjednika Povjerenstva.
4. Pozivi za sjednice Povjerenstva, zajedno sa pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovima Povjerenstva upućuju se najkasnije 3 dana prije održavanja sjednice.
5. Iznimno, materijal za pojedinu točku dnevnog reda može se podijeliti i na sjednici, ako za to postoje opravdani razlozi.

Članak 11.

Dnevni red sjednice predlaže predsjednik, odnosno zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika.
Za izradu pisanih materijala za sjednicu zadužene su stručne službe Društva.

Članak 12.

Sjednice Povjerenstva se u pravilu održavaju u sjedištu Povjerenstva, a iznimno, mogu se održati i na drugom mjestu.
Sjednice Povjerenstva mogu se održati i putem sredstava daljinske komunikacije.
Sjednici Povjerenstva, pored članova, mogu prisustvovati izvjestitelji ili savjetnici za pojedina pitanja o kojima se odlučuje.
Predsjednik Povjerenstva može na sjednicu Povjerenstva pozvati potrošača, podnositelja reklamacije, ukoliko to smatra svrsishodnim za donošenje odluke, ali na to nije obvezan.

VI ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 13.

Sjednici Povjerenstva predsjedava predsjednik Povjerenstva odnosno njegov zamjenik u slučaju odsutnosti predsjednika.
Predsjednik Povjerenstva dužan je prije otvaranja sjednice utvrditi da li su ispunjeni uvjeti za održavanje sjednice.

Članak 14.

Prijedlog dnevnog reda sjednice usvaja se na samoj sjednici Povjerenstva nakon čega se prelazi na raspravu o pojedinim točkama dnevnog reda.
O svakoj točki dnevnog reda predsjednik Povjerenstva daje uvodno obrazloženje.

Članak 15.

Članovima Povjerenstva i ostalima prisutnim na sjednici, predsjednik Povjerenstva daje riječ.
Osoba koja dobije riječ mora se u izlaganju pridržavati predmeta dnevnog reda.

Članak 16.

Povjerenstvo donosi odluke javnim glasovanjem, ukoliko su na sjednici prisutna najmanje natpolovična većina članova Povjerenstva.
Povjerenstvo donosi odluke većinom glasova nazočnih članova.
Član Povjerenstva može zahtijevati da se u zapisnik unese njegovo izdvojeno mišljenje.

Članak 17.

Kada se dnevni red iscrpi, predsjednik Povjerenstva zaključuje sjednicu.
Predsjednik Povjerenstva može iz opravdanih razloga prekinuti ili odgoditi započetu sjednicu.
Predsjednik Povjerenstva dužan je obrazložiti odluku iz prethodnog stavka.

VII ZAPISNIK SJEDNICE

Članak 18.

O radu na sjednici vodi se zapisnik.
Zapisnik vodi stručna osoba zaposlena u Društvu koju na sjednici imenuje Povjerenstvo.
Osoba iz prethodnog stavka vodi djelovodnik o radu Povjerenstva i zadužena je za čuvanje i pohranu sve dokumentacije vezane uz rad Povjerenstva.

Članak 19.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o radu sjednice, a obavezno:
- redni broj sjednice Povjerenstva
- datum i mjesto održavanje sjednice
- imena i prezimena nazočnih i odsutnih članova na sjednici
- vrijeme početka i završetka sjednice

- utvrđeni dnevni red
- iznijete prijedloge po pojedinim točkama dnevnog reda o kojima se odlučivalo ako se razlikuju od prijedloga sadržanih u dnevnom redu
- odluke donesene po svakoj točki dnevnog reda s rezultatima glasovanja
- imena i prezimena prisutnih koji su sudjelovali u raspravi i bitan sadržaj rasprave.

Članak 20.

Zapisnik potpisuje predsjednik Povjerenstva i osoba koja ga je vodila.

VIII JAVNOST RADA

Članak 21.

Sjednicama Povjerenstva mogu biti pozvani stručni radnici Društva, ali bez prava glasa prigodom donošenja odluka Povjerenstva.
Podnositelji reklamacija mogu biti nazočni sami djelu sjednice kada se raspravlja o njihovoj reklamaciji i ako su pozvani.
Sjednice Povjerenstva su javne, osim ako se javnost isključi zbog reklamacije koja je proglašena državnom ili vojnom tajnom.

IX PRAVA I OBVEZE ČLANOVA POVJERENSTVA

Članak 22.

U slučaju spriječenosti, član Povjerenstva dužan je izvijestiti predsjednika Povjerenstva najkasnije jedan dan prije održavanja sjednice.

Članak 23.

Članovima Povjerenstva nije dozvoljeno iznositi u javnost odluke Povjerenstva, komentirati zahtjeve potrošača, rad Povjerenstva i donesene odluke.
Za kontakt sa javnošću ovlašten je isključivo predsjednik Povjerenstva i davanje izjava o radu Povjerenstva.

Članak 24.

Predstavnik udruge za zaštitu prava potrošača ima pravo na naknadu za rad u iznosu od 40,00 EUR neto po sjednici na kojoj je nazočan.

Članak 25.

Povjerenstvo ima obvezu jednom u godini dana podnositi izvješće Upravi Društva.
Povjerenstvo za svoj rad odgovara Upravi Društva.

X PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 26.

Za primjenu ovog Poslovnika odgovoran je predsjednik Povjerenstva.
Odredbe ovog Poslovnika tumači Povjerenstvo nakon usuglašavanja stavova na sjednici Povjerenstva.
Dokumentacija o radu Povjerenstva čuva se u skladu sa zakonom.

Članak 27.

Izmjene i dopune ovog Poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik.

Članak 28.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu osmog dana od dana objave na oglasnoj ploči.

SISAČKI VODVOOD d.o.o.
Direktorica Društva:

SISAČKI VODOVOD d.o.o.
SISAK, Obala Rudera Boškovića 10

Sanja Mehinović, univ.mag.ing.met.

Poslovnik o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača objavljen je na oglasnoj ploči Društva dana 28. 5. 2025. godine.

Poslovnik o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača stupio je na snagu 5. 6. 2025. g.